

FCC Información para el consumidor

Ayuda de Servicio Telefónico para las Víctimas del Huracán Katrina

La Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) entiende que las víctimas de desastres naturales o producidos por el hombre necesitan acceso al servicio telefónico, en particular en situaciones de emergencia. Para este fin, la FCC está proporcionando un apoyo al Fondo de Servicio Universal (USF o Fondo) para que las víctimas del huracán Katrina tengan acceso continuo a los servicios de telecomunicaciones necesarios para recuperarse de esta tragedia nacional. El USF fue creado por el Congreso y la FCC para promover la disponibilidad de un servicio telefónico de calidad a tarifas razonables y un mayor acceso a los servicios de telecomunicaciones avanzados en todo el país y para todos los clientes.

Preguntas Frecuentes

1. ¿Qué Ayuda de Servicio Telefónico Está Dando la FCC para las Víctimas del Huracán Katrina?

La FCC reembolsará a las compañías telefónicas participantes (tanto de telefonía celular como fija) que ayuden a la reconexión del servicio telefónico de las víctimas calificadas del huracán Katrina. Las víctimas que reúnen los requisitos pueden suscribirse a esta ayuda hasta el 1º de marzo del 2007 con un límite de una conexión para la vivienda temporal y una reconexión al regresar a sus residencias permanentes.

La oferta está limitada a **una por familia**, lo cual está definido por la FCC como un adulto y sus dependientes que viven en un mismo lugar.

Luego del huracán Katrina, la FCC también creó el programa *Hurricane Katrina Lifeline* para reembolsar a las compañías de telefonía celular que participen y ofrezcan por lo menos 300 minutos sin costo y un teléfono celular a las víctimas calificadas del huracán Katrina. La fecha límite de inscripción para obtener el teléfono y el paquete de minutos sin costo fue el 1º de junio de 2006.

Nota: La FCC NO proporciona reembolsos o cupones directamente a los consumidores, sólo reembolsa a las compañías que eligen participar y que suscriban a víctimas del huracán Katrina que cumplan con los requisitos de elegibilidad.

(Sigue)
→



2. ¿Quién es Elegible para Recibir Esta Ayuda?

Para ser elegible, debe:

- ser una víctima del huracán Katrina, y
- pertenecer a un condado o parroquia designado como elegible por la Agencia Federal para el Manejo de Emergencias (FEMA, por sus siglas en inglés) para recibir ayuda a través del programa de FEMA para Individuos y Familias (ver la lista al final), y
- ser elegible por FEMA para recibir ayuda de su programa para Individuos y Familias, y
- no tener obligación de pagar a FEMA por el apoyo recibido a través de su programa para Individuos y Familias.

3. ¿Cómo Puedo Recibir Esta Ayuda?

Si no lo ha hecho todavía, debe llamar al número de inscripción sin costo de FEMA al 1-800-621-FEMA (3362) o inscribirse en línea en www.fema.gov/spanish/index_spa.shtm. Si FEMA determina que es elegible para el programa para Individuos y Familias, le enviará una carta detallando la cantidad específica y el propósito de la subvención. Las compañías participantes en el programa de la FCC solicitarán esta carta para verificación.

4. Si Ya Reconecté Mi Teléfono Fijo, ¿Puedo Obtener Un Reembolso?

Si su compañía de telefonía fija está participando en el programa, puede decirle qué es lo que está ofreciendo para suplementar lo que usted ya tiene. La FCC no da reembolsos.

5. ¿Puedo Obtener Otro Tipo de Ayuda?

Sí. Primero, muchas compañías de teléfono están ofreciendo ayuda adicional a las víctimas de Katrina, ya sea que califiquen o no para la Asistencia de Vivienda Individual de FEMA. Los clientes deben comunicarse con sus compañías de teléfono para saber qué ayuda adicional tienen disponible. Las medidas de ayuda posible son:

- acuerdo de no desconectar los servicios a los clientes de las áreas afectadas por falta de pago de cuentas;
- desarrollo de prácticas de facturación amistosas con los clientes afectados;
- servicio de larga distancia, “*roaming*,” y mensaje de texto sin costo en las áreas afectadas;
- banda ancha inalámbrica sin costo para ayudar a las agencias encargadas de reunificar a las familias desplazadas;

(Sigue)



- llamadas y servicios de cargos telefónicos sin costo para aquellas personas afectadas por la tormenta cuyos negocios permanezcan abiertos en las áreas más golpeadas, incluyendo Baton Rouge, Louisiana y Gulfport, Mississippi;
- servicio Wi-Fi sin costo en localidades HotSpot de Alabama, Mississippi, y Louisiana;
- instalación de centros de comunicaciones de emergencia en toda la región, donde los clientes puedan enviar mensajes de texto y hacer llamadas de larga distancia sin costo;
- distribución de teléfonos celulares y tarjetas telefónicas para llamadas de larga distancia para las personas desplazadas por la tormenta; y
- permitir que los clientes hagan donaciones directamente a la Cruz Roja desde sus teléfonos celulares escribiendo el mensaje de texto "HELP" al código corto 2HELP (24357).

Segundo, los clientes que NO reúnen los requisitos para la ayuda especial de la FCC por el huracán Katrina, pueden todavía ser elegibles para recibir ayuda del programa Lifeline de la FCC, que brinda descuentos en los servicios de telefonía celular y fija según la necesidad. Los descuentos NO se dan directamente al cliente, sino a través de reembolsos a las compañías que proveen el servicio. Los requisitos de elegibilidad los fija cada estado. Para mayor información contacte a su comisión estatal o verifique en <http://www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/llu.html>.

Finalmente, la FCC está ofreciendo ayuda adicional a los proveedores de cuidado de la salud aprobados que ayuden a las víctimas de Katrina y a las escuelas y bibliotecas afectadas.

6. ¿Qué Debo Hacer Ahora?

Llame a las compañías que ofrezcan el servicio en su área para saber si están o estarán proveyendo apoyo a víctimas del huracán Katrina. Tenga lista su carta de FEMA cuando llame. Comuníquese con FEMA si necesita una copia de la carta u otra confirmación de su elegibilidad.

Para más información sobre el huracán Katrina visite <http://www.fcc.gov/cgb/katrina> (en inglés), o llame al Centro para el Consumidor de la FCC al 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) teléfono de voz; 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) TTY. Para más información sobre el Programa de Servicio Universal de la FCC visite www.fcc.gov/wcb/universal_service/ (en inglés).

CONDADOS Y PARROQUIAS DESIGNADOS POR FEMA PARA RECIBIR AYUDA DEL PROGRAMA PARA INDIVIDUOS Y FAMILIAS

Nota: FEMA actualiza esta lista continuamente. Para obtener la lista más reciente, vaya a: <http://www.gismaps.fema.gov/2005pages/katrina.shtm> (en inglés).



Alabama: Baldwin, Marengo, Mobile, Pickens, Greene, Hale, Tuscaloosa, y Washington.

Louisiana: Acadia, Ascension, Assumption, Calcasieu, Cameron, East Baton Rouge, East Feliciana, Iberia, Iberville, Jefferson, Jefferson Davis, Lafayette, Lafourche, Livingston, Orleans, Pointe Coupee, Plaquemines, St. Bernard, St. Charles, St. Helena, St. James, St. John, St. Mary, St. Martin, St. Tammany, Tangipahoa, Terrebonne, Vermilion, Washington, West Baton Rouge, y West Feliciana.

Mississippi: Adams, Amite, Attala, Bolivar, Claiborne, Choctaw, Clarke, Copiah, Covington, Forrest, Franklin, George, Greene, Hancock, Harrison, Hinds, Holmes, Humphreys, Jackson, Jasper, Jefferson, Jefferson Davis, Jones, Kemper, Lafayette, Lamar, Lauderdale, Lawrence, Leake, Lincoln, Lowndes, Madison, Marion, Neshoba, Newton, Noxubee, Oktibbeha, Pearl River, Perry, Pike, Quitman, Rankin, Scott, Simpson, Smith, Stone, Walthall, Warren, Wayne, Wilkinson, Winston, y Yazoo.

###

Para ésta u otra publicación para el consumidor en formato accesible (texto electrónico ASCII, Braille, letra grande o audio) escribanos o llame a la dirección o teléfono indicados abajo, o envíe un e-mail a FCC504@fcc.gov.

Haga clic en www.fcc.gov/cgb/contacts/ para recibir información sobre éste y otros temas de la FCC para el consumidor a través del servicio de suscripción electrónica de la Comisión.

Este documento tiene como único propósito el educar al consumidor y no afectará ningún procedimiento o caso sobre este asunto u otros relacionados.

08/01/06* - cpb

